

REDEFINICIÓN DE INDICADORES Y PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE RECOGIDA DE DATOS EN LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Gerard Pagès i Camps / Explotación y análisis de la colección y los servicios, Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya / gpagesic@uoc.edu

RESUMEN:

Durante el año 2010, la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), finaliza el proyecto iniciado en el 2009 de redefinir, mirando hacia el espacio europeo de enseñanza superior (EEES), los indicadores que servirán para conocer, analizar y explotar las colecciones y los servicios que ofrece a los usuarios, e implementar acciones de mejora continua de los procesos. A su vez el proyecto ha servido para reorganizar los procesos de recogida, tratamiento y almacenamiento de datos que deberán realizarse.

Siguiendo el ejemplo de procesos similares puestos en práctica en el estado español, como por ejemplo el de la UCM, se está elaborando un catálogo de indicadores útiles para la gestión de cada uno de los servicios y tareas que la biblioteca desarrolla, y que al mismo tiempo sirvan para contextualizar y explicar nuestra actividad. Pero el trabajo no se detiene aquí, y a partir de las necesidades detectadas, se ha definido la forma de los distintos informes que se generaran para el seguimiento y evaluación de nuestra actividad; al mismo tiempo que se han detallado los procedimientos y responsabilidades referentes a la recogida de datos, para asegurar la consistencia y la fiabilidad de los mismos.

En el marco actual del sistema bibliotecario catalán y en el del estado español existen varias y eficaces iniciativas para la recogida de datos y elaboración de indicadores que sirven para dibujar el sistema bibliotecario en su conjunto, y del entorno de la educación superior en concreto, y que permiten evaluar rendimiento y calidad. Sin embargo, entendiendo la naturaleza de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), de enseñanza a distancia y virtual, tales herramientas no nos permiten un análisis adecuado de la realidad de la Biblioteca Virtual.

Es por este motivo que, y con intención de abrir diálogos, desde la Biblioteca de la UOC, queremos dar a conocer nuestro trabajo en este proyecto de redefinición de los indicadores para poder entonces adecuar el sistema de mejoras y de calidad a la naturaleza de virtualidad que nos caracteriza.

PALABRAS CLAVE: Evaluación; Gestión de/por procesos; Modelos y herramientas para la gestión de la calidad.

"En teoría no hay diferencia alguna entre Teoría y Práctica.

Pero en la Práctica sí que la hay."

Jan L.A. van de Snepscheut

1. INTRODUCCIÓN

Punto de partida (herencias e inercias)

Durante años, las bibliotecas no han cesado en el esfuerzo de explicarse mediante datos, de compararse por indicadores y de justificarse con estadísticas. Nuestra biblioteca no ha sido una excepción y desde los inicios ha participado en el baile de las cifras, con más o menos acierto, en el que estamos todas.

En nuestro equipo han participado varios profesionales que han respondido a cada una de las necesidades, por lo que se refiere a la explotación de datos, que han ido surgiendo y que han ido explorando los caminos hacia la definición de indicadores que nos describan fielmente como biblioteca virtual universitaria para llegar donde ahora nos encontramos. A mí, el relevo, me ha tocado continuar su tarea pero con un encargo añadido: organizar los esfuerzos en la recogida, explotación y análisis de datos que a lo largo de los años se han ido acumulando, a veces dispersando, y que por inercias en pocas ocasiones se han planificado, en la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Esta tarea pero, no es tan solo un trabajo de organización (reorganización) interna, de adaptación, programación, configuración de aplicativos, gestión o inventario. La tarea de redefinir los indicadores conlleva definir como explicamos quiénes somos, qué datos nos explican, qué indicadores nos describen y, muy importante, cómo nos relacionamos con nuestro entorno y cuál es nuestro entorno.

Hoy por hoy, existe poca formación e información que relacione todas y cada una de las prácticas bibliotecarias (y en el entorno universitario somos unos privilegiados) con todo lo referente al uso intensivo de las TIC-TACⁱ y es por eso que en esta nueva etapa hemos decidido empezar a abrir el diálogo sobre la definición de nuevos indicadores que sirvan para las bibliotecas virtuales universitarias y las que van en la dirección de convertirse en ello, y si es posible para que todas las bibliotecas universitarias puedan explicar los esfuerzos que hacia la *virtualización* de sus servicios y la puesta a disposición de los usuarios de los recursos y la información están emprendiendo. También en nuestra innovadora biblioteca seguimos con inercias heredadas de visiones tradicionales, véase nomás la *intitulación* que se da a mi responsabilidad funcional que en este artículo decora mi nombre, que cita los servicios y se refiere a los recursos olvidando las interfaces a través de las que existimos como biblioteca, sin tener en cuenta que deben ser evaluadas y analizadas de igual manera que lo son los equipamientos (edificios e instalaciones) de cualquier otra biblioteca.

Bajo el termino 'Biblioteca Digital', en los últimos años, se han reunido muchos, demasiados

conceptos, y aunque muchos se han esforzado a organizar y agrupar bajo nombres más o menos creativos para ponerle nombre al fenómeno de la presencia de las bibliotecas en Internet aun no hay consenso sobre cómo hay que llamar a cada caso. Encontramos un inventario lo suficientemente exhaustivo de variados fenómenos bibliotecarios en la red en *Libraries on the web*ⁱⁱ, que nos permite observar sobre el terreno, Internet, la variedad de excepciones a las definiciones que muchos autores nos han ido ofreciendo.

Pero, en el viaje que estamos realizando en la UOC, creando nuestra identidad en el mar confuso de etiquetas para las que, a través del web, nos ofrecemos a nuestros usuarios, año tras año ha crecido la necesidad de encontrar la manera de explicarnos bien. Eso es, encontrar los datos y los indicadores que reflejen nuestra naturaleza de forma clara. Existen muchas formas de nombrarnos: biblioteca digital, híbrida, en línea... pero entendemos que cada uno de estos nombres describe pasos que hemos seguido todas las bibliotecas al adaptarnos a nuevos canales de acceso a la información, de contacto y comunicación y de prestación de servicios.

La Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya crece con la voluntad de ser virtual, pero de ser biblioteca ante todo. Que nuestros usuarios, al igual que durante su recorrido académico, realizan toda actividad a distancia, aprovechando todos los canales que hay a nuestro alcance, de momento: en línea (virtualmente), a través del móvil, recibiendo los materiales en sus casas... puedan hacer uso de los recursos de una biblioteca universitaria y recibir los servicios que cubren sus necesidades para la consecución de sus objetivos, en la mejora continua - para acompañarles en el éxito-, esta ha sido y es nuestra visión.

Muchos han sido los esfuerzos de los profesionales de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya para explicar, difundir, aclarar, describir, evangelizar, la idea de que ha nacido un nuevo tipo de biblioteca. Esfuerzos, durante años -y sirva este trabajo de muestra de continuidad en la tarea-, en negro sobre blanco, pisando tarimas de congresos y participando en todos los foros a los que se nos ha invitado. Y ahora damos otro paso definiendo los indicadores para conocernos, evaluarnos, y darnos a conocer. Los indicadores que nos describen, que nos explican, para que contando existamos. Y compartiendo nuestra visión abrir la discusión, en todos y cada uno de los foros, para que juntos seamos bibliotecas de nuestro tiempo, hoy.

Actualmente se nos mide por metros lineales de estanterías, por entradas en sala, los recursos electrónicos se asocian exclusivamente a la investigación y, la lista de desencuentros no terminaría. Recogemos datos y nos comparamos en un entorno que se define presencial ante todo y que no ha encontrado aún el consenso para definir exactamente qué y cómo contar lo que está ocurriendo en su biblioteca pero no en sus edificios.

Oportunidades

El Plan estratégico vigente de la Bibliotecaⁱⁱⁱ, plantea, en el Eje de Organización, un apartado en el que se trata la Calidad de la Biblioteca y en él se describen varias líneas de actuación, entre las cuales dos, este año, estamos desarrollando intensamente: *“hacer seguimiento, evaluación y difusión de los indicadores y de los objetivos anuales derivados del plan estratégico”* y *“trabajar junto con las agencias de calidad una propuesta de indicadores virtuales para bibliotecas”*.

Evidentemente planteado desde uno de los valores de la Biblioteca: “*innovación como base de toda la actividad*” heredado del carácter innovador de la Universitat Oberta de Catalunya.

Actualmente participamos activamente en Grupo de trabajo de estadísticas de REBIUN^{iv} (España), en el *Grup de treball per al disseny del sistema d'indicadors bàsics*^v de la AQU^{vi} (Catalunya) para consensuar indicadores entre bibliotecas universitarias de Catalunya y lideramos en EADTU^{vii} la Task Force Virtual Library^{viii} que, entre otros, tiene el cometido de definir, para las bibliotecas de los centros a los que asocia, los indicadores que ayuden a definir criterios de calidad, explicarse y compararse.

Además, hoy nuestra biblioteca está en un momento de oportunidades único, con todo el equipo enfrascado en proyectos de diversa naturaleza y en todos los ámbitos, enfocados a la mejora tanto de nuestra oferta de productos y servicios como de algunos procesos de gestión. La gestión por objetivos, el proponerse nuevos proyectos, asumir todos los bibliotecarios que trabajamos en ella más responsabilidades y dotarnos de nuevas herramientas para nuestro trabajo dibuja un escenario ideal para que de origen, desde el principio, se diseñen los sistemas de evaluación, los indicadores de calidad, las necesidades de análisis y los requerimientos tecnológicos y humanos para la extracción y explotación de datos.

Y por si era poco, el momento de replantearse los indicadores llega cuando se han de trabajar aquellos índices que ayudaran a la Universidad que está gestionando el proceso para el proceso de garantía interna de la calidad (AUDIT), donde la biblioteca retoma el papel clave en la sí de la Universidad para evaluarse, ahora dentro del Espacio Europeo de Educación Superior, en las auditorias y para otras necesidades que surjan durante el proceso.

Parece que todo coincide a nuestro favor y que es una oportunidad única para trabajar en esta propuesta de indicadores virtuales para nuestra biblioteca y compartir el proceso con todas.

2. TRABAJAR PARA UNA PROPUESTA DE INDICADORES VIRTUALES PARA BIBLIOTECAS

A modo de presentación y solo para proponer un punto de partida a la posible discusión sobre indicadores virtuales que se pretende empezar se plantean alguna de las ideas que se han ido recogiendo durante este año.

Todas las bibliotecas compartimos a grandes trazos una misión dentro del marco universitario: ser un servicio de apoyo a la comunidad, por lo que a información se refiere, de nuestra universidad en su actividad y en especial a investigadores, docentes y estudiantes, en forma de recursos y servicios. Es por esto que es relativamente fácil encontrar espacios conceptuales comunes sea cual sea el canal o medio a través del cual nos ofrecemos a nuestros usuarios.

Tanto en los sistemas de evaluación tradicionales como en los planteamientos que se están haciendo en el entorno de las bibliotecas digitales, los recursos documentales, los servicios básicos (préstamo, obtención de documentos, atención al usuario o formación) están

contemplados ampliamente, aunque desde una perspectiva presencial y sincrónica.

Los recursos de una biblioteca virtual no son solo recursos imprimibles^{ix}, las colecciones están creciendo en diversidad de formatos que no siempre tienen un símil con los formatos tradicionales (y ya no son solo los multimedia o los interactivos). Buscadores especializados, hechos a medida, por poner un ejemplo, son productos/servicios (según como se entiendan), de la biblioteca, difíciles de medir.

Para evaluar los objetos digitales que conforman la colección de una biblioteca puede que tengamos que empezar a plantearnos, a parte o como alternativa de los siete niveles de evaluación propuestos por Saracevic^x, como proponen por un lado Gonçalves, Moreira, Fox, y Watson, ver diferentes dimensiones cualitativas que ellos definen como “accesibilidad, pertenencia, preservación, relevancia, similitud, *significancia* y *puntualidad*^{xi}” y/o entrar a evaluar “la calidad de los metadatos que describen la colección y la gestión de los objetos y de sus derechos”, como proponen por su lado Fuhr, Hansen, Mabe, Micsik y Söllvberg^{xii}.

Y entre todos los trabajos que nos sirven de orientación solo uno se atreve a proponer medidas para los servicios virtuales, Gonçalves, Fox, Watson, y Kipp, quienes, en sus planteamientos de las 5S^{xiii}, proponen evaluar los servicios de las bibliotecas digitales desde las perspectivas cualitativas de “*componibilidad*, eficiencia, efectividad, fiabilidad y reutilización^{xiv}”.

Parece que la recogida de datos para calcular, por ejemplo, el grado de Fiabilidad de un servicio, que se presta de manera presencial, sería una tarea añadida al trabajo diario de los bibliotecarios. Pero la provisión y gestión completamente informatizada de los servicios nos permite un sinnúmero de posibilidades de monitorización y explotación de la actividad de atención al usuario, para tomar el pulso a la cada una de las prestaciones, y permite analizar los datos obtenidos de maneras muy creativas. Para eso, en el momento de diseñar los sistemas de prestación del servicio, solo hay que tener presente que habrá que recoger y tratar aquellos datos que nos permitan una buena gestión de la calidad.

Las mediciones realizadas en una biblioteca que, en parte, como herramienta se define como sistema de recuperación de la información tiene que poder proveer al usuario de información estadística sobre el uso de los recursos y ayudarle así en las decisiones que tome^{xv}.

Para las interfaces habría que plantearse medir la Usabilidad^{xvi}, la Accesibilidad y evidentemente, hacer una evaluación centrada en el sistema^{xvii} ya que el contexto del que hablamos no tiene que medir metros lineales de estanterías si no *Gigas* de almacenamiento propios, alquilados, o velocidades de descarga de los documentos, para tan solo apuntar algunos datos.

Empezando la discusión a partir de estos planteamientos podremos llegar a encontrar los que serán los indicadores que describan a las bibliotecas que ofrecen sus servicios y sus recursos a distancia, aprovechando todas las tecnologías que se nos ofrezcan. Y permitirá no tan solo compararnos para saber dónde se encuentra nuestra biblioteca respecto a su entorno, si no que permitirá evaluarnos a partir de índices que reflejan nuestra realidad.

Hay muchos otros elementos a evaluar, muchos no son nuevos, pero toman significado en el entorno virtual: la biblioteca como sistema más o menos avanzado para la recuperación de la

información, como página Web en competencia con todos los otros Web que ofrecen información, la biblioteca como proveedora de servicios de la universidad, la biblioteca como difusor de la actividad académica, como herramienta de *marketing* para la universidad, la biblioteca como agente de la reputación de la universidad, la biblioteca como espacio de encuentro en el que comentar y discutir, la biblioteca como repositorio, o las recién llegadas *m-Libraries*.

Para todo esto y lo que vaya surgiendo por el camino es necesario replantearse los indicadores y la organización de los mismos, lo electrónico, lo digital, lo virtual, ya forma parte del todo, no es un capítulo aparte y lo encontramos en equipamientos, en colecciones, en servicios y en formación, en los usuarios y evidentemente en los costes y en el gasto. Y no solo aquí, van a ir apareciendo nuevos capítulos que rellenar en los formularios y debemos de estar abiertos al cambio tal y como siempre, los bibliotecarios, lo hemos estado.

3. REDEFINICIÓN DE INDICADORES Y PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE RECOGIDA DE DATOS EN LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Recogida de necesidades.

Empezamos en 2009 el proyecto de ordenar las tareas que sobre la recogida de datos se iban desempeñando en nuestra biblioteca. Empezamos recogiendo los documentos, procedimientos, informes, que a lo largo de los años se habían ido amontonando en nuestro servidor, y descubriendo que cada vez más era necesario documentar todas y cada una de las acciones que se realizaban, muchas por necesidad, otras por inercia y algunas por petición de otros.

Decidimos entonces que era necesario empezar un proceso de racionalización, planificación y redefinición de todo lo que atañe a la recogida de datos dentro de la biblioteca.

El primer paso ha sido el de identificar las necesidades reales, que para la gestión, los bibliotecarios, necesitarían.

Uno de los referentes al enfrentarse a la ardua tarea de identificar, describir y redactar los procedimientos de la recogida de datos para los indicadores que se consideren necesarios, ha sido el trabajo realizado en la Universidad Complutense el año 2008^{xviii}.

A partir de la adaptación de las fichas de recogida de información para cada indicador y reelaborándola para adaptarla a nuestras necesidades (la adaptación, aparte de eliminar algunos campos sobre las cargas de trabajo, que nosotros no entramos aún a evaluar, ha sido la de añadir campos más detallados para concretar el tratamiento informatizado de la recogida y la explotación de los datos) y la lectura de la literatura publicada sobre la evaluación de bibliotecas digitales y la encontrada sobre las virtuales, se ha planteado un primer dibujo de las necesidades, por lo que atañe a los datos que, adivinamos, vamos a tener.

Al mismo tiempo, con la complicidad de los coordinadores de cada equipo que estructura orgánicamente la biblioteca y evidentemente de la Dirección -ya que embarcarse en redefiniciones de indicadores supondrá un cambio en muchos planteamientos y la revisión de muchas de las actividades- se ha empezado proceso de recogida de necesidades con los coordinadores de los grupos operativos, en algún caso junto con sus equipos.

Este proceso, hay que remarcar, ha sido muy útil por lo que se refiere a la sensibilización del equipo de la biblioteca por el tema ‘estadísticas’, y ha demostrado dar sus frutos: a la hora de iniciar nuevos proyectos –y este año son muchos- se han empezado teniendo en cuenta las futuras necesidades de evaluación y por ende, de recogida y explotación de los datos que generen. Una corrección de la forma de actuación que se está demostrando muy beneficiosa para todos y para la biblioteca, ya que en la redacción de los requerimientos para las futuras herramientas ya se tienen en cuenta no solo la extracción de datos sino su procesamiento (y en algunos casos visualización y acceso).

Organización de la información recogida

El siguiente paso, una vez recogidas las necesidades percibidas por el equipo, ha sido la de inventariar las actividades, en lo referente a la recogida de datos, que ya se venían efectuando y observar, programa a programa, las posibilidades que ofrecían nuestros sistemas informatizados de gestión. De manera que obtenemos un mapa de lo posible por lo que se refiere a la extracción y de los activos por lo que se refiere a los datos.

Paso a paso se va dibujando el encaje entre necesidades y posibilidades actuales y podemos empezar a entrar en ajustar, reorganizar, programar o *customizar* los procesos de la biblioteca para que la recogida de datos para la elaboración de indicadores sea eficiente y fiable. Y podemos empezar, también, a definir futuros requerimientos de futuro desarrollo.

Al mismo tiempo y robando ratos de cada uno de mis compañeros, se va trabajando con los responsables de cada tarea en la biblioteca, para ver qué procesos están quedando sin contabilizar, qué mejoras observan, se podrían aplicar o que necesidades de información, por lo que a datos de explotación se refiere, podrían tener.

También, y durante un año, se han ido observando las necesidades ‘de salida’ de la información estadística, eso es: las demandas de datos, más o menos tratados, para informes, reuniones, publicaciones internas o externas, sesiones de trabajo, formación, nuestra Web o consultas puntuales. Estas ‘salidas’, más o menos formales, de información en forma de datos, explicaciones interpretativas y gráficas, han servido a la vez para observar el uso que se da a la mayoría los datos recogidos.

Y es entonces cuando nos damos cuenta que solo a través de la agrupación formal de los conjuntos de datos e indicadores serán de utilidad práctica para la gestión de cada uno de los aspectos evaluados y es así como empezamos a definir informes (productos concretos que reúnen esta información junto a sus interpretaciones), estos informes serán los que dan sentido a la continuidad de este trabajo. A modo de ejemplo: recoger datos sobre el servicio de préstamo, listarlos, ver la evolución, por si solo, no tiene sentido si no se observan dentro de un conjunto natural de indicadores asociados que, interpretados y sabiendo las medidas correctivas a tomar en caso de que algo salga del índice deseado, será de gran utilidad para la

gestión.

Agrupar en informes pero, tiene su qué: producir informes que son reflejo de nuestra estructura orgánica (grupos operativos), o producirlos para reflejar y ayudar a la parte funcional de la biblioteca, a la vez, identificar escenarios^{xix} y perspectivas, enfoques diferentes para poder reflejar la realidad a ojos del usuario (por ejemplo, la atención al usuario no se puede disociar de los recursos que ofrecemos).

Todos son válidos, necesarios y conjugan juntos el verbo evaluar.

Por este motivo, hemos empezado a trabajar la recogida y procesamiento de los datos desde un enfoque de los indicadores de manera individualizada que, en diferentes agrupaciones, conforman informes que explican diferentes aspectos de la biblioteca, y pueden ser usados para evaluar y entender el conjunto.

A modo de ejemplo: a las unidades orgánicas les interesa evaluar y conocer el funcionamiento de sus equipos y de las tareas que desempeñan. Eso se traduce en un informe que recoge uno a uno los datos necesarios sobre el equipo y el trabajo que realiza. Pero a la vez, a los responsables de un servicio o de la gestión de un proceso técnico como la catalogación o las adquisiciones, necesitan también información para la toma de decisiones que resolvemos en un informe que agrupa los datos pertenecientes estrictamente a su actividad junto a otros que pueden venir de cualquier otro proceso, como puede ser la atención al usuario (la primera línea de fuego y que coge el pulso a nuestros ‘clientes’ y sus necesidades).

Centralizando el sistema de recogida de datos, teniendo identificadas todas las necesidades y determinadas las ‘salidas’ es más fácil no perder nada por el camino y procurar a todos las herramientas que nos permiten mejorar día a día.

Además, organizar los indicadores en informes periódicos (productos finitos, acumulables, con sentido, útiles, formales) permite tener una fuente fija y de fácil almacenaje, con menos riesgos de pérdida de datos y manejable; que de no hacerlo deberíamos continuar trabajando directamente con los datos en crudo, grandes volúmenes de *logs* y registros de bases de datos que, a riesgo de romperse, nos ponen enfrente de un problema de muchos, los riesgos del almacenamiento y preservación de los datos en formato digital.

Primeros hallazgos

Aunque nos encontramos en pleno desarrollo del plan que aquí se explica, y que la tarea de definir, redefinir, inventariar, procedimentar, desarrollar, evaluar, nos perseguirá hasta el fin de los días, podemos empezar a explicar algunos de los primeros hallazgos que hemos hecho y que no por obvios no merecen ser puestos negro sobre blanco para no obviarlos.

En la necesidad de definir indicadores propios, de los que he apuntado una idea en la introducción, hemos visto que no se puede separar lo electrónico, digital o virtual, del resto.

Así pues, cuando queremos conocer nuestra colección la miramos en global y luego la distribuimos por soportes, formatos y vías de acceso y trabajamos estos datos junto a los del uso y por perfiles de usuario, no solo para gestionar la colección, si no para así también mejorar nuestras interfaces.

Al explotar los datos del servicio de referencia (y el de atención al usuario) el volumen de consultas atendidas por cada vía de prestación de servicio nos puede ser útil para reforzar uno u otro canal de prestación pero lo que nos interesa es discriminar la naturaleza de la consulta, separar la mera queja de la reclamación y poder tomar el pulso a la fiabilidad de nuestros servicios para detectar donde fallamos el día que eso ocurra.

Si explotamos datos de nuestro catálogo, del proceso técnico, junto a los de las diferentes herramientas que recogen nuestra colección (repositorio institucional, meta buscador de bases de datos...) y los juntamos con el análisis de las búsquedas de nuestros usuarios y su comportamiento ante nuestras interfaces podremos mejorar la descripción de los documentos y facilitar la formación, las ayudas o el soporte necesario para que su experiencia en nuestra biblioteca sea un éxito.

Nuestra biblioteca es un espacio en el que el usuario se mueve, busca información y necesita ser orientado a la vez que autónomo en la resolución de sus necesidades informativas y por este motivo, nuestras interfaces deben ser tratadas con el máximo rigor en lo que se refiere a arquitectura y usabilidad (incluyendo aquí la accesibilidad), por este motivo, el seguimiento analítico de lo que acontece en nuestras interfaces debe constituir día a día una de las prioridades del equipo, ya que apartar un mueble que molesta, señalar, poner un aviso en la entrada, ordenar, limpiar... son algunas pocas de las tareas que en el entorno web se traducen fácilmente en quitar informaciones superfluas, evitar clics al usuario, etiquetar con coherencia, poner un aviso en la página de inicio (o donde corresponda), revisar y modificar los vínculos para que no ‘mueran’ y actualizar el sitio web. Estas actividades deben ser medibles y medidas como lo son todas las actividades en línea en cualquier organización, para conseguir nuestro propósito, ser el espacio para que nuestros usuarios resuelvan sus necesidades de información.

Para asegurar la integración de nuestros sistemas para la recuperación de la información y los documentos hay que asegurar la calidad de los metadatos que los describen y mejorar los sistemas de búsqueda (o meta búsqueda) teniendo en cuenta factores de ponderación para la organización de los resultados, como las recomendaciones, valoraciones o uso (todo ello, simplemente, para aprovechar la inteligencia colectiva de la comunidad a la que nos debemos). Tal propósito no se puede realizar sin preparar el sistema para la recogida de esta información.

Estos hallazgos se convierten en retos para el futuro para nuestra biblioteca.

Planificación de la recogida de datos (Gestión del cambio)

A partir de la definición de las necesidades, de casarlas con las posibilidades reales de recolección de datos y de su tratamiento, de la elaboración y formalización de su salida, los informes, encontramos el siguiente paso no menos importante: la formación del personal de la biblioteca para la recogida e interpretación de los datos.

Este paso, clave para el éxito del proceso, es esencial en una organización como la nuestra, una Biblioteca con menos de una treintena de profesionales trabajando en ella y que atiende a 50.000 usuarios cada curso, eso son 1815 usuarios potenciales por bibliotecario y nos sitúa a la cabeza de un *ranking* que miramos en positivo pero que conlleva tener que asumir cada día

más responsabilidades por parte del personal bibliotecario y del que no lo es.

Y una de estas responsabilidades es la de la explotación de los datos generados durante el desempeño de sus funciones (siempre que sea posible), la comprensión de los mismos, ayudar a su interpretación y aprovechar los resultados para la propuesta e implementación de mejoras, que corrigen errores y mejoran la calidad del trabajo y la satisfacción del propio personal en el desempeño de sus tareas.

Es improbable, teniendo en cuenta la complejidad del sistema de una Biblioteca Virtual, que una sola persona conozca todos los detalles y explore todos los recovecos de cada tarea y aplicación informatizada y se dedique en exclusiva a la recolección y explotación de los datos que generan, que los procese y que después los interprete. Tal y como se hace en programación, distribuyendo tareas para completar un programa más complejo, planteamos, una vez racionalizados y redactados los procedimientos, la posibilidad de distribuir las actividades de extracción y parte del proceso de explotación de los datos a los productores de los mismos (y finalmente consumidores principales) para que, después de aunarlos en informes que describan la actividad en su conjunto, apreciar la evolución o contrastar con otros datos, sirvan para los varios propósitos donde son útiles: para el bibliotecario dar a conocer su trabajo en el conjunto de la biblioteca, ser consciente del punto en el que se participa del proceso, marcarse objetivos de mejora; para la organización poder evaluar, aplicar medidas de calidad para mejorar como servicio; para los usuarios.

No se debe, como en algunos casos ocurre, percibir como una amenaza, un intento de control más ligado a ideas que aun coletean de los noventa como la productividad, si no como lo que es, un sistema de mejora continua, un instrumento de calidad y de reconocimiento, de conocimiento de nuestro propio trabajo y una carta que bien jugada nos ayuda a difundir la actividad de la biblioteca.

Medir a partir del establecimiento de objetivos concretos. No tan solo aquellos objetivos estratégicos para la biblioteca, si no esos pequeños objetivos que nos permiten hacer el seguimiento diario o mensual de la evolución de la biblioteca como servicio de la Universidad, como recursos para la comunidad y como lugar, interfaces, que deben ser útiles, usables y *fidelizar* usuarios día a día.

4. CONCLUSIÓN

A modo de conclusión primero insistir en la voluntad de este artículo de explicar las reflexiones que se están llevando a cabo en la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya y de abrir un camino hacia el debate de indicadores que nos ayuden a evaluar todos los esfuerzos que estamos, muchas bibliotecas, realizando hacia la *virtualización*. Caminos que durante años hemos explorado solos y que ahora compartimos en diferentes foros.

La tarea de diseñar indicadores que sean eficaces para evaluar nuestra realidad, la de una biblioteca virtual, empieza por la de explicarse. Las bibliotecas han empezado a explorar nuevos territorios que necesitan ser evaluados; las interfaces, los sistemas informáticos

empleados, el parque tecnológico y sus usos, son algunos de los nuevos capítulos para poder comparar los esfuerzos que cada universidad hace para acercar la información a su comunidad.

Hoy es el momento de empezar a plantearse que la biblioteca no acaba donde acaban sus edificios. En el terreno tecnológico, los bibliotecarios y las bibliotecas, hemos perdido demasiados trenes, y aunque sea subiendo al último vagón, no debemos demorar más las reflexiones que nos conduzcan a liderar, de algún modo, la reflexión sobre como debe prestarse un servicio de información de calidad a través de la red.

Hay muchas y diversas maneras de adentrarse a esta reflexión, la de rediseñar los indicadores para las nuevas bibliotecas, y debemos estar abiertas a planteamientos de toda índole: entender la red de Internet como un espacio físico, evaluar a partir de niveles heredados de la sociología, debatir a partir de ontologías que nos llegan del mundo de la informática o abrir los conceptos propios de la bibliotecología a nuevas interpretaciones; todo punto de partida será válido si apuntamos en una misma dirección y juntos.

En lo que podemos estar seguros es que en este entorno informatizado, si se hace de manera planificada, la recogida y explotación de datos para la evaluación de nuestros recursos, servicios e interfaces, se convierte en una tarea automatizada más, que servirá de gran ayuda para la gestión por parte de los responsables directos de cada uno de ellos.

Así abrimos la puerta a la incorporación de nuevos aspectos a evaluar como son el grado de fiabilidad de un servicio o la redundancia temática de un conjunto de recursos; incorporaciones útiles para empujarnos no tan solo a la mejora continua, también nos empujan a la innovación.

El proceso de diseño de nuevos indicadores debe ser un trabajo de equipo que no olvide ninguna de las tareas/responsabilidades de los profesionales que trabajan en una biblioteca. Debe ser un trabajo de reflexión de todo el equipo de la biblioteca que ayude a cada profesional a hacer uso de los datos que genera y a hacerlo útiles para la biblioteca, interpretándolos y gestionando en consecuencia.

La redefinición de indicadores y la planificación del proceso de recogida de datos para una biblioteca de nuestras características -universitaria y virtual- es una tarea continua, que debe ser vigilante de cada nuevo proceso, de cada nueva aplicación o sistema que se crea desde la biblioteca o se encarga a terceros, para que la recolección y explotación de los datos que se generan en cada actividad sea útil para la gestión de la biblioteca.

Y, finalmente, concluir animando a las bibliotecas que, no siendo virtuales, vehiculan parte de sus esfuerzos a través de la red de redes, participen del debate que se abre.

NOTAS

ⁱ Las TIC-TAC pretenden ser las Tecnologías de la Información y Tecnologías para la Adquisición del Conocimiento (conocidas también como tecnologías para el aprendizaje) que juntas, aparte de lo grácil, definen el conjunto de tecnologías que utilizamos para dar servicio. El uso de esta formulación, o el de TIC a secas, es preferible, a mi parecer, a ‘Nuevas Tecnologías’, que aparte de ser impreciso no es apto para *neofóbicos*.

ⁱⁱ En <http://lists.webjunction.org/libweb/> [consultado el 23.03.2010], podemos encontrar actualizada una lista bien geo-organizada de Webs de Bibliotecas de toda índole.

ⁱⁱⁱ Universitat Oberta de Catalunya. Biblioteca Virtual. “Plan estratégico de la Biblioteca : 2008-2012” Barcelona: UOC, 2008. Disponible en: http://Biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/articles/PLA ESTRATEGIC BIBLIOTECA_2008-2012_cat.pdf [consultado el 23.03.2010]

^{iv} REBIUN: Red de bibliotecas universitarias (<http://www.rebiun.org>).

^v (*en español*) Grupo de trabajo para el diseño de indicadores básicos.

^{vi} AQU: Agència per a la qualitat del sistema universitari de Catalunya (<http://www.aqu.cat/>)

^{vii} EADTU: European Association of Distance Teaching Universities (<http://www.eadtu.nl/>).

^{viii} UOC “La UOC liderará una sección de apoyo en bibliotecas virtuales” [en línea]. Sala de prensa - noticias. 4 diciembre 2009. <http://www.uoc.edu/portal/castellano/la_universitat/sala_de_prensa/noticies/2009/noticia_240.html> [Consulta: 10 marzo 2010].

^{ix} (Simon, Scott. 2008) Simon recoge de varios autores definiciones del concepto Biblioteca Digital (electrónica, virtual o híbrida) y resuelve una lista de mínimos que definen el fenómeno. Uno de los puntos “*Digital library collections are not limited to document surrogates. They extend to digital artifacts that cannot be represented or distributed in printed formats*” es una de las ideas clave en las que empezar a pensar en un cambio a la hora de medir. Actualmente las bibliotecas universitarias contamos registros, volúmenes, descargas, etc. pero gran variedad de formatos y tecnologías están abriéndose paso y no lo estamos ‘contando’.

^x (Saracevic, Tefko. 2000) Saracevic, en sus varios artículos, propone, como planteamiento para la evaluación de las biblioteca digitales, estudiar siete niveles que son: el social, el institucional, el individual, las interfaces, la ingeniería (los sistemas), los procesos y el contenido.

^{xi} (Gonçalves, Marcos André, Bárbara L. Moreira, Edward A. Fox, y Layne T. Watson. 2007) Entre sus ideas para un modelo de calidad para ‘bibliotecas digitales’, proponen medir: “*accessibility, pertinence, perservability, relevance, similarity, significancy and timeliness*” como dimensiones de calidad para objetos digitales y entre otras consideraciones “*composability, efficiency, effectiveness, extensibility, reusability and reliability*” como dimensiones de calidad para los servicios. Tal y como en el presente artículo se va insistiendo, en bibliotecas donde los procesos, todos, son informatizados, con los ajustes necesarios, es relativamente fácil recoger los datos necesarios para cada uno de los cálculos que los autores proponen y que partiendo de la base que el planteamiento que hacen nos sirve, los índices resultantes pueden ser altamente útiles para la gestión del servicio.

^{xii} (Fuhr, N., Hansen, P., Mabe, M., Micsik, A., y Sølvsberg, T. 2001)

^{xiii} (Gonçalves, Marcos André, Edward A. Fox, Layne T. Watson, y Neill A. Kipp. 2004). Streams, structures, spaces, escenarios and societies. Una propuesta de dimensiones o perspectivas desde las que evaluar las bibliotecas digitales.

^{xiv} (*Ídem.*) *Composability, Efficiency, Effectiveness, Reusability y Reliability*. Los autores proponen para todas las perspectivas los datos que se deberían recoger y el cálculo a realizar para obtener cada uno de los índices y así poder tener una imagen del estado de salud de cada servicio que se ofrece en línea.

^{xv} (Chopra, Rohit, y Aaron Krowne. 2006)

^{xvi} (Jeng, Judy. 2005)

^{xvii} (Saracevic, T., y Covi, L. 2000) Saracevic y Covi proponen entre otros acercamientos, el centrado en el

sistema, de manera que evaluaríamos dimensiones cualitativas de la ingeniería de los sistemas informáticos como las máquinas (hardware), redes, etc., la calidad de los procesos, técnicas, algoritmos y operaciones y la representación, organización y estructura de los contenidos (colección inclusive).

^{xviii} Trabajo sobre la recogida de datos y las cargas de trabajo realizado por

^{xix} (Gonçalves, Marcos André, Edward A. Fox, Layne T. Watson, y Neill A. Kipp. 2004). Podrían ser los escenarios propuestos en el planteamiento de las 5S: Streams, structures, spaces, scenarios and societies.

BIBLIOGRAFÍA

- Bertot, J. C., T. S. John, T. J. Paul, and R. M. Charles. 2006. Functionality, usability, and accessibility: Iterative user-centered evaluation strategies for digital libraries. *Performance Measurement and Metrics* 7, (1): 17-28.
- Chopra, Rohit, and Aaron Krowne. 2006. Disciplining search/searching disciplines: Perspectives from academic communities on metasearch quality indicators. *First Monday*, Vol 11, (8).
- Fuhr, N., Hansen, P., Mabe, M., Micsik, A., Solvberg, T. 2001, "Digital libraries: a generic classification and evaluation scheme", *Proceedings of the 5th European Conference on Research and Advanced Technology for Digital Libraries, ECDL 2001*, Springer-Verlag, Berlin, LNCS 2163, pp.187-99.
- Fuhr, Norbert, Giannis Tsakonas, Trond Aalberg, Maristella Agosti, Preben Hansen, Sarantos Kapidakis, Claus-Peter Klas, et al. 2007. Evaluation of digital libraries. *International Journal on Digital Libraries* 8, (1): 21-38.
- Gonçalves, Marcos André, Edward A. Fox, Layne T. Watson, and Neill A. Kipp. 2004. Streams, structures, spaces, scenarios, societies (5S): A formal model for digital libraries. *ACM Transactions on Information Systems* 22, (2): 270-312.
- Gonçalves, Marcos André, Bárbara L. Moreira, Edward A. Fox, and Layne T. Watson. 2007. "What is a good digital library?" – A quality model for digital libraries. *Information Processing & Management* 43, (5) (9): 1416-37.
- Jeng, Judy. 2005. "What is usability in the context of the digital library and how can it be measured?", *Information Technology and Libraries*, Vol. 24 No. 2, pp. 47-56.
- Li, LiLi. 2006. Leveraging quality web-based library user services in the digital age. *Library Management* 27, (5): 390-400.
- Moreira, Bárbara L., Marcos André Gonçalves, Alberto H. F. Laender, and Edward A. Fox. 2009. Automatic evaluation of digital libraries with 5SQual. *Journal of Informetrics* 3, (2) (4): 102-23.
- Saracevic, T., Covi, L. 2000. Challenges for digital library evaluation, in Kraft, D.H. (Eds), *ASIS 2000: Proceedings of the 63rd ASIS Annual Meeting*, Information Today, Medford, NJ, Vol. Vol. 37 pp.341-50
- Saracevic, Tefko. 2000. Digital library evaluation: Toward an evolution of concepts. *Library Trends* 49, (2): 350.
- Saracevic, T. 2004. Evaluation of digital libraries: An overview. In Notes of the DELOS WP7 workshop on the evaluation of Digital Libraries, Padua, Italy.
- Shim, Wonsik "Jeff", Charles R. McClure, Bruce T. Fraser, and John Carlo Bertot. 2001. *Data collection manual for academic and research library network statistics and*

performance measures.- ARL Publications Distribution Centers, P.O. Box 531, Annapolis Junction, MD 20701-0531. Tel: 301-362-8196; Fax: 301-206-9789; e-mail: pubs@arl.org; Web site: <http://www.arl.org/pubscat/index.html>. For full text: <http://www.arl.org>.

Simon, Scott. 2008. Information architecture for digital libraries. *First Monday* [Online], Volume 13 Number 12 (6 December 2008) disponible en: <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2183/2059> [consultado el 23.03.2010]

Leer más

Blandford, Ann, Anne Adams, Simon Attfield, George Buchanan, Jeremy Gow, Stephann Makri, Jon Rimmer, and Claire Warwick. 2008. The PRET A rapporter framework: Evaluating digital libraries from the perspective of information work. *Information Processing & Management* 44, (1) (1): 4-21.

Brenner, Aaron L. 2005. Digital library use: Social practice in design and evaluation. *Library & Information Science Research* 27, (1) (0): 131-3.

Frias-Martinez, Enrique, Sherry Y. Chen, and Xiaohui Liu. 2009. Evaluation of a personalized digital library based on cognitive styles: Adaptivity vs. adaptability. *International Journal of Information Management* 29, (1) (2): 48-56.

Garibay, Cecilia, Humberto Gutierrez, and Arturo Figueroa. 2010. Evaluation of a digital library by means of quality function deployment (QFD) and the kano model. *Journal of Academic Librarianship* 36, (2): 125-32.

Metzger, Miriam, Andrew Flanagin, and Ryan Medders. 2009. Social and heuristic approaches to credibility evaluation online. *Conference Papers -- International Communication Association* (2009): 1-40, <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,cookie,url,uid&db=ufh&AN=45286468&site=ehost-live>.

Spyridakis, Jan. 2007. The skills of document use: From text comprehension to web-based learning. *Technical Communication* 54, (1): 103.

Tsakonas, Giannis, and Christos Papatheodorou. 2008. Exploring usefulness and usability in the evaluation of open access digital libraries. *Information Processing & Management* 44, (3) (5): 1234-50.

Twidale, Michael B., Anatoliy A. Gruz, and David M. Nichols. 2008. Writing in the library: Exploring tighter integration of digital library use with the writing process. *Information Processing & Management* 44, (2) (3): 558-80.

Xie, Hong. 2006. Evaluation of digital libraries: Criteria and problems from users' perspectives. *Library & Information Science Research* 28, (3) (0): 433-52.

Xie, Hong Iris. 2008. Users' evaluation of digital libraries (DLs): Their uses, their criteria, and their assessment. *Information Processing & Management* 44, (3) (5): 1346-73.

Ramirez, Miguel Angel Amaya. 2007. Las colecciones y servicios de las bibliotecas digitales: Criterios para su evaluacion. *Ibersid*: 143-9.

Salampasis, Michail, John Tait, and Chris Bloor. 1998. Evaluation of information-seeking performance in hypermedia digital libraries. *Interacting with Computers* 10, (3) (6): 269-84.